STANDARD DI QUALITA' TECNICA DEI SERVIZI DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO

Con delibera 346/2023/R/TLR del 25 luglio 2023 e s.m.i., l'Autorità ha definito i seguenti Standard specifici e generali di qualità tecnica ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto.

DATI RELATIVI ALL'ANNO SOLARE 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2024

Art 19 - Livelli generali di qualità tecnica

I livelli generali di qualità tecnica del servizio di telecalore, applicabili agli esercenti di **maggiori dimensioni**, sono definiti di seguito:

Livelli generali:

INDICATORE	Livello Generale	% effettiva di rispetto dello standard di qualità tecnica per la rete di Monza
Percentuale minima di chiamate telefoniche di pronto intervento per dispersioni dall'impianto di distribuzione, con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	90%	Nessuna chiamata ricevuta

Art 20 - Livelli specifici di qualità tecnica

I livelli specifici di qualità tecnica del servizio di telecalore, applicabili agli esercenti di **maggiori e di medie dimensioni**, sono definiti di seguito**:**

Livelli specifici:

INDICATORE	Livello specifico	% effettiva di casi di rispetto del livello specifico di qualità tecnica per la rete di Monza
Durata massima delle interruzioni del servizio avvenute senza il preavviso di cui all'Articolo 14 della delibera[1] per casistiche diverse da Cause di Forza maggiore e Cause Esterne.	12 ore, se avvenute nel periodo invernale	100
	24 ore, se avvenute nel periodo estivo	Nessuna interruzione avvenuta

Per ulteriori dettagli si rimanda alla delibera 246/2023/R/TLR del 25 luglio 2023 al link seguente:

https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/346-23

[1] 14.1 Il tempo di preavviso è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente coinvolto ed il momento in cui ha inizio l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso.
14.2 Nei casi di interruzione programmata, l'esercente è tenuto a dare un preavviso dell'interruzione agli utenti interessati: a) di almeno 48 ore nel periodo invernale; b) di almeno 24 ore nel periodo estivo.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 20, l'esercente corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base calcolato mediante la formula di cui all'Art. 23:

$$I_base = min\{K * P_contr, I_max\}$$

dove:
- K è il coefficiente che indica l'entità dell'indennizzo base specifico alla potenza dell'utente, pari a 0,5 euro/kW;
- P_cont: è la potenza contrattuale dell'utente interessato dal mancato rispetto dello standard di qualità, espressa in kW
- I_max :è il cap applicato all'indennizzo automatico base, pari a 600 euro.

Gli indennizzi automatici sono crescenti in relazione al ritardo nel riavvio della fornitura del servizio al singolo utente, come indicato di seguito:
a) è corrisposto l'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
b) è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo;
c) è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base se il riavvio del servizio avviene oltre un tempo triplo dello standard